

# Procédure SAV 2023



# Sommaire

Nous Contacter	3
1. Durées et limites de garantie des produits INTEX	4
2. Démarche SAV Sous Garantie	5
3. Démarche SAV hors garantie	7
Annexe 1 - Grille Tarifaire	8

# Nous Contacter

## - Adresse postale -

UNITEX SERVICE (France) S.A.S.  
Z.A. de Milleure - Bois du Ban n°4  
71480 LE MIROIR

~

## - Ligne Consommateurs -

Conseils d'utilisation ou avant achat : 0890.71.20.39 (0,25€/min)  
SAV ou Suivi de Commandes : 03.85.75.53.98

~

## - Site internet -

[www.intex.fr](http://www.intex.fr)

### Un outil pour simplifier vos démarches SAV :

- Le DIAGNOSTIC en ligne -

<https://www.intex.fr/shop/sav>

## - Horaires d'ouverture de la hotline -

Du 15 Mai au 15 Août : 9H - 19H (18H le vendredi) sans interruption  
Le reste de l'année : 9H / 12H00 et 13H30 / 17H00 (16H00 le vendredi)

# 1 - Durées et limites de garantie des produits INTEX

## 2.1 Durée de Garantie des Produits

**i** Les délais ci-dessous sont applicables aux produits achetés à partir du **01/01/2023**.  
La disponibilité des pièces détachées INTEX est assurée pendant une durée minimum de 2 ans.

### a/ La durée de garantie des produits INTEX :

Tous les produits de notre marque bénéficient d'une garantie de **2 ans** à compter de la date d'achat (*ticket de caisse faisant foi*).

### b/ Limites et exclusions de garantie :

- ◆ La garantie couvre tous les problèmes de fabrication et reconnus comme tels, dans le cadre d'une utilisation habituelle du produit.
- ◆ Cette garantie ne s'applique pas dans les circonstances suivantes :
  - Si le produit fait l'objet de négligences, d'une utilisation / manipulation anormale, d'un mauvais entretien, stockage et / ou entreposage, d'un accident,
  - Si le produit est soumis à des dégâts par des circonstances indépendantes de notre Société, y compris mais sans s'y limiter, l'usure normale et les dommages causés par l'exposition au feu, au gel, à la pluie, à une inondation ou à tout autre facteur environnemental externe,
  - Si le produit est utilisé à des fins commerciales,
  - Si le produit a subi des modifications non autorisées, des réparations ou un démontage par des services autres que ceux de notre Société.
- ◆ Les pièces détachées tels que vannes d'arrêts, tuyaux, joints et toutes autres petites pièces subissant une usure normale dans le temps ou l'endommagement d'un produit lié à un hivernage inadapté ne pourra pas être reconnu comme un défaut de fabrication.
- ◆ Si l'article reçu pour expertise sous garantie ne révèle aucun défaut de fabrication, un devis pour les frais d'expertise et de port retour de l'article vous sera transmis. Les montants facturés sont ceux indiqués en **Annexe 1**.
- ◆ INTEX France effectue uniquement des prises en charge SAV pour les clients résidents en France Métropolitaine et DROM-COM.
- ◆ Nous n'effectuons ni avoir ni remboursement. L'absence de preuve d'achat rend la garantie inapplicable.

### c/ Les articles pris en charge par INTEX dans le cadre de la garantie :

- Les Piscines et leurs Accessoires,
- Les Spas et leurs Accessoires,
- Les Airbeds, Lits d'appoint et Articles de mobilier,
- Les Bateaux,
- Les Appareils Electriques.

Les airbeds et les lits d'appoints sans gonfleur électrique, les gonfleurs manuels, les matelas de plage et de camping, les autres jouets et articles gonflables ainsi que tous les autres articles non cités ci-dessus ne sont pas pris en charge par INTEX dans le cadre de nos conditions de garantie. Aucune demande de prise en charge ne sera validée. Vous pouvez éventuellement vous rapprocher de votre revendeur afin de voir s'il accepte de mettre en place une procédure exceptionnelle.

## 2 - Démarches SAV SOUS GARANTIE

Toutes les réclamations et démarches de service après-vente sont à réaliser sur notre site internet [www.intex.fr](http://www.intex.fr) rubrique "Service Consommateurs" / "Diagnostic en ligne".



### - DIAGNOSTIC en LIGNE : Précision et rapidité de traitement ! -

INTEX met à votre disposition un outil pour effectuer à domicile le diagnostic de votre produit et procéder à la déclaration de votre demande de Service Après-Vente. Vous pourrez diagnostiquer précisément le problème rencontré sur votre produit et bénéficier d'un délai de réponse rapide à votre demande.

Pour toute démarche, munissez-vous au préalable des éléments suivants :

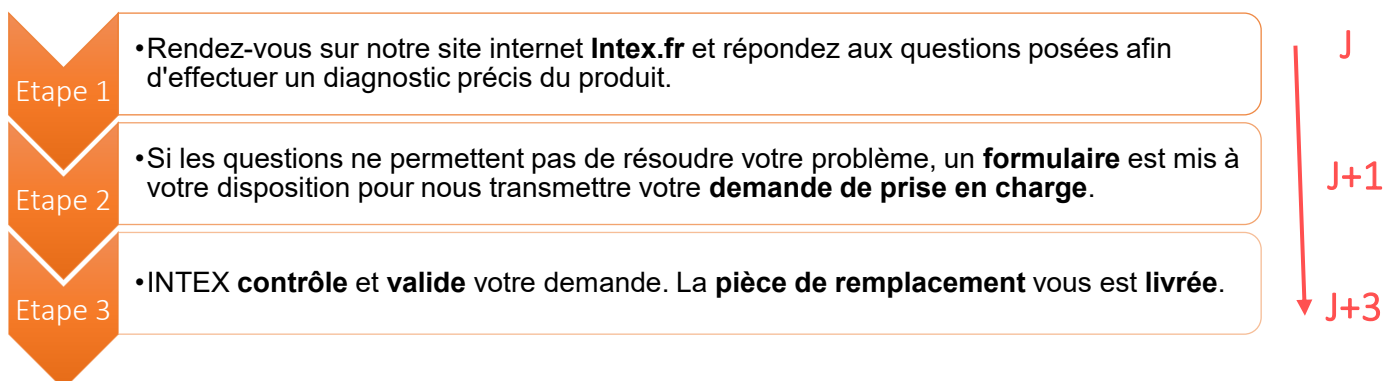
- ❖ Copie de votre preuve d'achat (*en format .pdf ou .jpeg*),
- ❖ Caractéristiques d'identification du produit (*modèle de pompe, modèle de spa, dimension de la piscine, dimension de l'airbed...*),
- ❖ Photo du problème rencontré,
- ❖ Notice pour connaître la liste des pièces détachées.

**Note :** tous les délais annoncés dans ce document sont indicatifs et s'entendent "jours ouvrés".

### 3.1. Manquant et casse au déballage (hors liners, structures de spa, appareils électriques et airbeds) :

Si vous constatez après l'achat qu'une pièce est manquante au déballage de votre produit ou qu'un élément est cassé, vous pouvez faire votre déclaration de demande de prise en charge SAV via l'outil "Diagnostic en ligne".

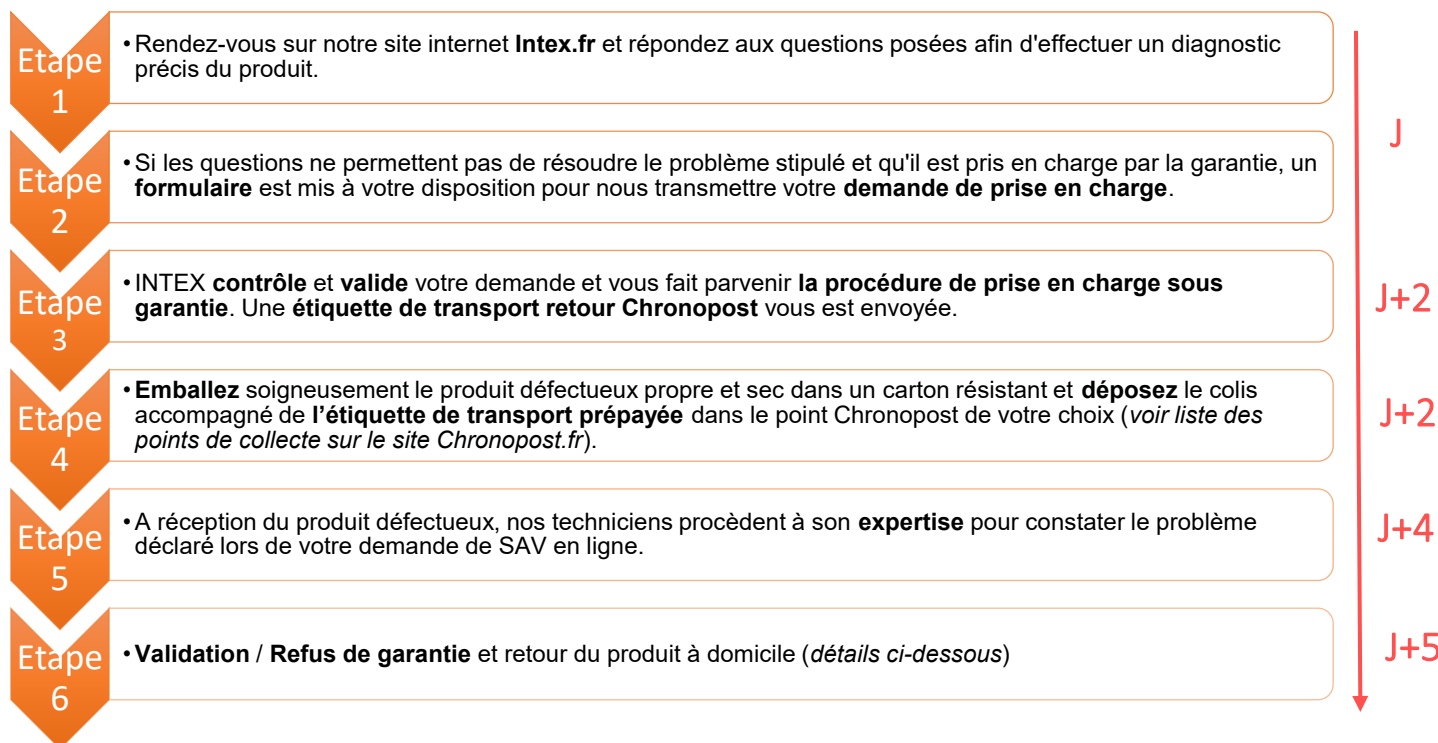
**i** Ces demandes doivent être réalisées dans un délai maximum de 30 jours après l'achat (ticket de caisse faisant foi).



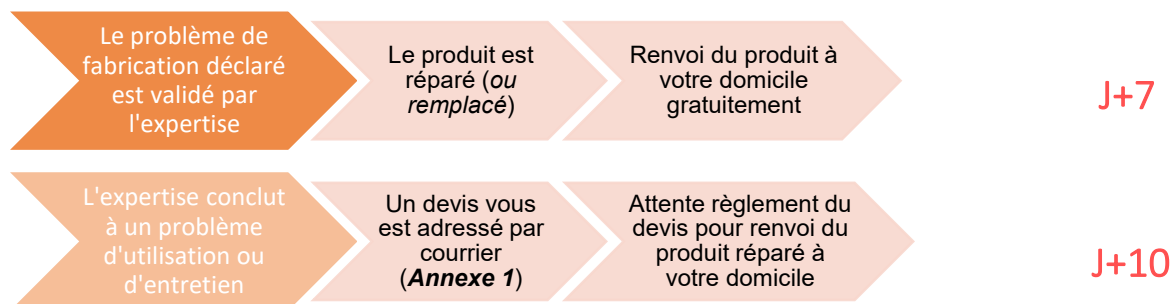
## 2 - Démarches SAV SOUS GARANTIE (suite)

### 3.2. Démarche SAV tout produit

Si vous rencontrez un dysfonctionnement sur votre produit INTEX, vous pouvez faire votre demande de prise en charge SAV via l'outil "Diagnostic en ligne".



- Détails concernant la Validation / le Refus de garantie et le retour du produit à domicile -



→ En cas de retour de **produit volumineux**, la démarche est identique mais un **coupon réponse** sera à nous retourner afin qu'un transporteur procède à l'enlèvement du colis (*avec prise de rendez-vous*). Un délai de **5 jours ouvrés supplémentaires** est à ajouter au mode de retour classique.

#### 📌 Points clés :

- ❖ **Ne retourner que la pièce défectueuse.**  
*Exemple : moteur/pompe de filtration (sans cuve et panier de pré-filtre, ni tuyaux).*
- ❖ **Chaque produit défectueux doit être identifié avec le N° de dossier INTEX.**

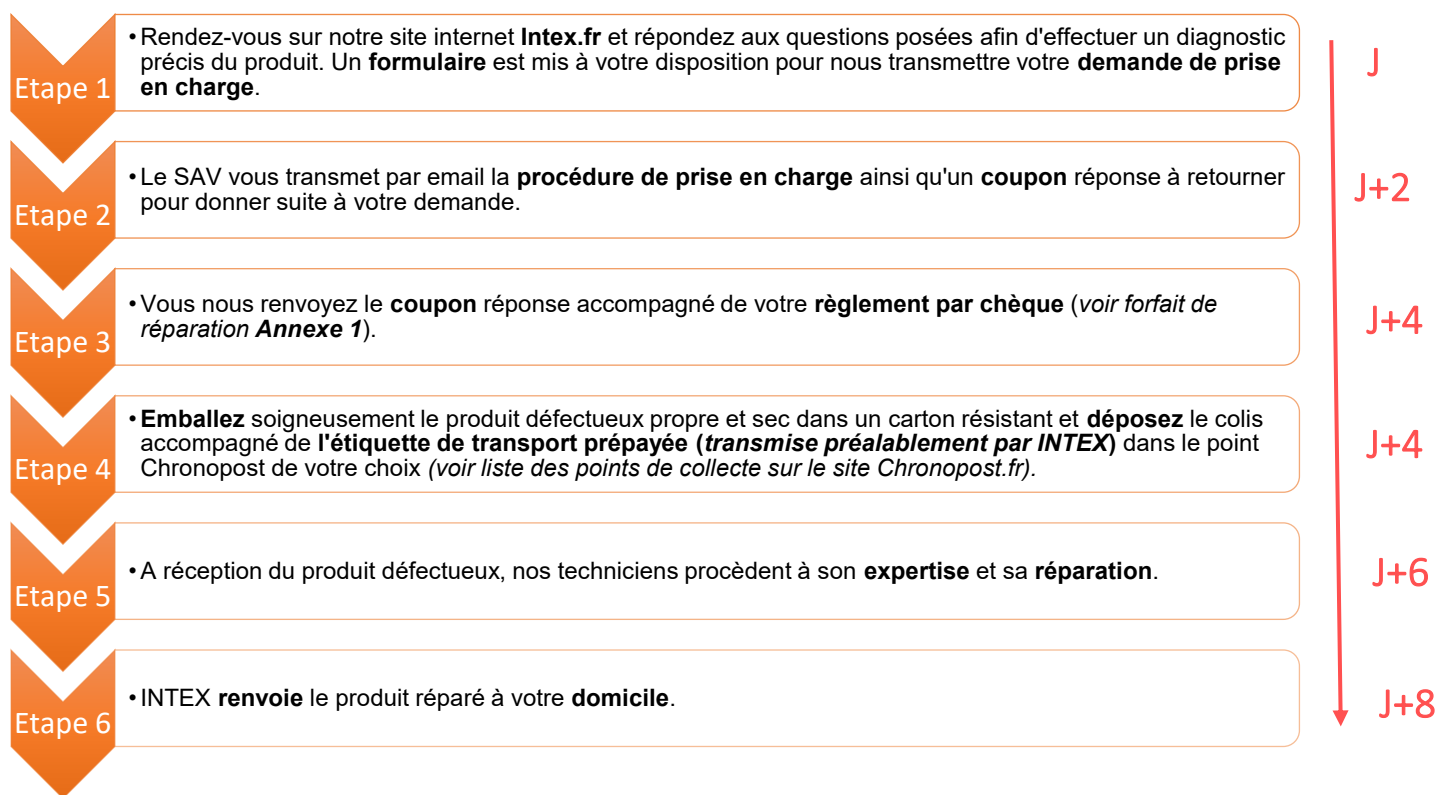
#### - Suivi de Dossier en Ligne -

INTEX propose un suivi de dossier SAV sur son site internet **Intex.fr**. Vous pourrez suivre en quelques clics l'état d'avancement de votre demande de prise en charge SAV, de son enregistrement dans notre système à la livraison.

→ **Seule condition** : utiliser notre numéro de dossier SAV !

## 3 - Démarches SAV HORS GARANTIE

Votre liner présente des fuites et il a été acheté il y a plusieurs années ? Votre spa n'est plus sous garantie et le bloc moteur fait un bruit important ? INTEX propose des forfaits de prise en charge hors garantie.



→ En cas de retour de **produit volumineux**, la démarche est identique mais un **coupon réponse** sera à nous retourner afin qu'un transporteur procède à l'enlèvement du colis (*avec prise de rendez-vous*). Un délai de **5 jours ouvrés supplémentaires** est à ajouter au mode de retour classique.

### 📌 Points clés :

- ❖ Les forfaits Hors Garantie sont applicables pour des produits INTEX uniquement.  
Dans le cas de produits irréparables, le forfait hors garantie ne pourra pas être remboursé, mais les frais déjà réglés seront déduits sur l'achat d'un article neuf de remplacement,

### - Suivi de Dossier SAV en Ligne -

INTEX propose un suivi de dossier SAV sur son site internet **Intex.fr**. Vous pourrez suivre en quelques clics l'état d'avancement de votre demande de prise en charge SAV, de son enregistrement dans notre système à la livraison.

→ **Seule condition** : utiliser notre numéro de dossier SAV !

## Annexe 1 – Grille Tarifaire :

Tous les prix indiqués ci-dessous s'entendent Toutes Taxes Comprises (TTC).

ARTICLES	FORFAITS HORS GARANTIE	FORFAITS RAS
Filtrations à cartouche, réchauffeur, robots et lampes	<b>39,00 €</b>	<b>25,00 €</b>
Filtrations à sable et stérilisateurs au sel	<b>65,00 €</b>	<b>29,00 €</b>
Blocs techniques de spa Bulles	<b>99,00 €</b>	<b>49,00 €</b>
Blocs techniques de spa Bulles & Jets, Nage à contre-courant	<b>139,00 €</b>	<b>49,00 €</b>
Airbeds ( <i>retour complet hors découpes</i> ), Bateaux	<b>49,00 €</b>	<b>29,00 €</b>
Liniers de piscines < 4,57m	<b>119,00 €</b>	<b>49,00 €</b>
Liniers de piscine ≥ 4,57m	<b>139,00 €</b>	<b>59,00 €</b>
Structures de spa	<b>139,00 €</b>	<b>50,00 €</b>

- ❖ **Forfait Hors Garantie** : Réparation de l'article (pièces, main d'œuvre et port aller/retour inclus)
- ❖ **Forfait RAS** : Ce forfait est facturé dans le cas où l'article envoyé en expertise (*sous garantie*) ne révèle aucun défaut de fabrication. Ce forfait comporte des frais de main d'œuvre et de port aller/retour de l'article.